



Workshop 1: “Riqualficazione Urbana e Spazi di Socialità”

a cura di: Coop. Mediando (Modena), Acer Reggio Emilia e Acer Bologna

PROGETTO DI BUONA PRASSI: R-NORD

Il progetto PASS-MO è iniziato con tre cooperative, da Luglio 2017 a Luglio 2019. E' un portierato sociale, quindi vuole aprirsi a tutto il quartiere e non solo ai condomini problematici ed agisce nella zona nord ferroviaria di Modena.

La cooperativa Gulliver, che ha in gestione il progetto, fornisce mediatori linguistici culturali per facilitare la comunicazione tra i vari attori coinvolti nel conflitto, scaturito dalle diverse esigenze e culture differenti. Gli operatori, in questo modo, essendo anche mediatori culturali, rispondono alle esigenze linguistiche del territorio.

Si accolgono tutti i cittadini del quartiere, dando informazioni sui vari servizi del territorio, così come le possibili risorse (es bonus energia), qualora ci si rendesse conto delle problematiche economiche.

Il tema è affrontato da due cooperative: Mediando, interviene e gestisce le problematiche legate al conflitto sociale (es. conflitto di vicinato, di comunità e scolastico), mentre Gulliver lavora sulla marginalità estrema (prostituzione, spaccio e degrado generale).

La rete è stata creata da diverse cooperative con tagli diversi, che tentano di rispondere alle varie esigenze del territorio. Infatti, è presente una collaborazione con i vigili urbani e uno sportello mobile di mediazione che interviene sulla base delle richieste di conflitto attivo, spostandosi sul territorio.

In particolare il progetto si rivolge ai condomini di due palazzi enormi, visti come ricettacolo di disagio a 360 gradi ma non solo. Nel quartiere, alla nascita del progetto, c'è stata una connotazione denigratoria da parte dei media locali: quando succedeva qualcosa, i media riferivano del disagio, spaccio ecc, descrivendolo come quartiere disagio. I residenti e commercianti, infatti, hanno visto negativamente questa campagna e hanno riferito di aver subito delle perdite (anche economiche e non solo affettive). Si è fatta un'opera di mediazione tra commercianti e cittadinanza, coinvolgendo anche la stampa. Si è ancora work in progress.

È stata un'opportunità per farsi conoscere dai commercianti e offrire loro la possibilità di narrarci la loro esperienza, instaurando una relazione il più possibile di fiducia. Ci si è offerti come strumento per mettere i cittadini in comunicazione con chi si lamenta. Tutto il progetto viene coordinato con l'amministrazione comunale.



Il progetto è partito dal fare incontrare queste due parti in conflitto con l'obiettivo di parlare positivamente del quartiere. Per l'occasione è stata coinvolta un'associazione che lavora con i bambini: le attività commerciali hanno aderito al progetto e partecipato alla caccia al tesoro organizzata per i bambini. Infatti, questi ultimi erano accompagnati dai genitori, i quali hanno avuto l'occasione per conoscere e vedere i negozi del quartiere. Oltre alla conoscenza, è stata un'occasione per far vivere il quartiere in modo positivo, restituendo questa positività alla stampa.

Naturalmente c'è un monitoraggio costante dei residenti (capendo da quanto vivevano lì e le loro esigenze); questo perché c'è un turnover notevole e non sempre conoscono i servizi e il portierato sociale, fondamentale per la cittadinanza poiché indirizza i cittadini ai vari servizi rispondenti alle loro esigenze. Ne consegue una collaborazione di rete dei vari servizi.

Positività del progetto è la dinamicità: non era possibile progettare tutte le fasi a priori, in quanto in base a quanto raccolto dal monitoraggio è stato possibile stabilire le azioni da fare. Il monitoraggio dei condomini ha richiesto diverso tempo: sono stati raccolti i dati dalle anagrafiche del Comune ed è stato fatto un confronto con ACER; poi c'è stato un porta a porta per farsi conoscere (assieme ai mediatori linguistici culturali).

Viene riportato un episodio, centrale per lo svolgimento del progetto: nei due condomini è presente una lavanderia gratuita, che doveva essere autonoma dal portierato e dare la possibilità ai condomini di autogestirsi. Tuttavia è un progetto in costruzione, in quanto lo scambio di chiavi viene gestito ancora dagli operatori del portierato e non dai condomini stessi. Inoltre, l'altra idea progettuale è di fornire al bisogno un servizio di manutenzione per piccoli guasti, coordinato dal portierato, insegnando all'utente come gestirlo in modo che diventi autonomo in futuro.

Dall'incontro è stato fatto un momento di confronto con i partecipanti ed è emerso quanto segue:

--->Viene proposta una banca del tempo con servizi pagati a prezzi sociali (promozione sociale "la tartaruga", in collaborazione con la società della salute- **Pisa**): ci sono due quartieri con l'abbattimento di 16 condomini previsti e la costruzione di un nuovo condominio. Loro sono il sostegno sociale (promozione, sorveglianza attiva, sostegno), con l'obiettivo finale dello scambio di favori (esperienza parigina). Il progetto è stato pensato come cittadinanza attiva in un quartiere non problematico ma sono stati deviati in un quartiere differente, più complesso, in cui sono presenti tanti immigrati e anziani. L'associazione si occupa di sostegno agli anziani (soli, fragili).

--->Come si interviene nelle situazioni di spaccio e prostituzione? Purtroppo a Modena c'è una storicità per la prostituzione nei due palazzi (è sempre stata presente) ma ha il vantaggio che molte prostitute di loro vivono lì da molti anni, costituendo un'occasione di conoscenza; infatti, delle mediatrici linguistiche culturali sono state le prime ad avvicinarsi a queste residenti, dando luogo a una conoscenza profonda (aspetto positivo nella residenzialità, creando fiducia e risposta ai bisogni- ci contattano più facilmente); ciò permette un dialogo e negoziazione rispetto alle modalità da tenere per provare a tranquillizzare la situazione.

--->Si fidano nonostante abbiano figli minori? Sì. Proprio ora si collabora con i servizi sociali per il bene della madre e del figlio, non avendo l'intenzione di portar via il figlio; anzi, le madri si tranquillizzano nel constatare che è presente una situazione di tutela.

Stabilita la fiducia, sono loro a segnalare l'irregolarità.



→ Fate interventi con la Polizia Municipale (PM)? No. Come mediatori ci sono delle azioni con la PM negli interventi di territoriale ma non nel caso specifico del progetto in questione. Alcuni agenti sono formati alla mediazione (con i quali si collabora da diversi anni). Infatti è la PM a passare segnalazioni ed è presente una equipe mensile con loro. La polizia si chiama quando è necessaria la regola da rispettare (legalità a cui attenersi).

→ A **Cesena** hanno formato 8 vigili alle pratiche di mediazione, in cui cercano di fare interventi sulle situazioni di mediabilità. È stato un modo per eliminare pregiudizi a vicenda, trovando diverse modalità di approccio. Persiste, tuttavia, il problema della riconoscibilità e di non esser confuso nel ruolo, in quanto non si è forze dell'ordine.

ACER BOLOGNA non presenta un progetto ma vuole far capire che si sono trovati progressivamente alla necessità di rapportarsi con altre persone: esperienze orientate al protagonismo dei cittadini.

Hanno notato che nei loro comparti di edilizia residenziali pubblica vogliono avere un protagonismo. Infatti si vuole condividere esperienze diverse in cui si attivano risorse all'interno della comunità. Si è creata la necessità di rapportarsi con altri settori del Comune di Bologna, in modo da avere una rete in cui agire. Quando si agisce sulla comunità è fondamentale. Si parte da spazi fisici per arrivare a senso di responsabilità e destinazione delle risorse.

Il responsabile dell'ufficio di promozione della cittadinanza attiva enuncia come il comune potesse facilitare, stimolare esperienze di cittadinanza attiva da parte dei residenti. Il percorso di sperimentazione ha l'obiettivo di facilitare e sostenere le autonome iniziative di cittadini per la cura e rigenerazione dei beni comuni. Nella comunità vi sono risorse e competenze disponibili non utilizzate. Cosa significa favorire le autonome iniziative dei cittadini in concreto? Non si dà un catalogo di risposte ma si prova a disegnare un processo in cui si definiscono i cittadini attivi (associazioni formalmente istituiti e gruppi informali di cittadini e cittadini singoli); beni comuni (spazi singoli, aree verdi, edifici ecc), anche digitali e immateriali. Si è cercata la trasparenza massima nel rapporto con la cittadinanza (condivisione con la comunità delle proposte che ricevono), con approccio trasversale all'amministrazione comunale. Infatti, i settori della Pubblica Amministrazione si trovano a dover collaborare. Si è messo insieme le varie forme di sostegno che la pubblica amministrazione può utilizzare per realizzare le proposte (uso degli spazi comunali senza oneri, affiancamento del personale nell'aiuto alla progettazione, favorire l'autosostegno con leve che facilitino pratiche di auto finanziamento e tutto quello che serve per realizzare gli interventi (anche finanziari). Il comune, individuata la necessità di coinvolgimento della cittadinanza, propone e favorisce le condizioni per l'utilizzo dello strumento stesso (Patto di collaborazione). Con ACER ci sono diversi patti di collaborazione, che permette di avere risorse all'interno delle comunità stesse.

La responsabile del settore politiche abitative del Comune di Bologna riferisce che i contesti sono differenti tra loro e con problematiche proprie. È importante contestualizzare i contesti specifici e creare scambi di relazioni. L'aspetto trasversale dei diversi progetti è lavorare in sinergia e condivisione con altri settori (oltre che con acer) della amministrazione comunale, cittadinanza attiva, quartieri e i servizi del territorio. Inoltre, i processi legati al tempo sono fondamentale: continuità importante nei progetti, legato alla sostenibilità. In alcuni casi ci sono processi che prevedono l'affidamento di servizi (es **pilastro 2016** è biennale, con azioni di riqualificazione fisica e sviluppo di comunità in cui alcuni servizi sono stati affidati a terzi. Risultati attesi: creazione di



agenzia locale di sviluppo con il tema di sostenibilità- creare le condizioni di auto sostenibilità delle azioni, affinché i processi possano continuare in autonomia).

È fondamentale la **conoscenza del territorio e la creazione di relazioni significative**, che si dovrebbero instaurare tra i cittadini stessi, al fine di renderli autonomi. È bene avere una panoramica del progetto.

Il patto di collaborazione aiuta i cittadini a sviluppare le proprie risorse e anche le istituzioni per ampliare i propri orizzonti.

Il mettersi in discussione continua (istituzione e cittadinanza) permette di avere un cambiamento di approccio.

Ci sono progetti di dimensione più piccole in 7 contesti erp. Si è voluto privilegiare la conoscenza del contesto, in cui vi fosse una relazione tra gli abitanti. Si è raccolto progetti in contesti in cui fossero già presenti le risorse e dove i cittadini avessero già proposto dei progetti.

Propongono co-progettazione per i futuri bandi, in cui si vuole riassumere le azioni già in essere, dando la possibilità ai soggetti che hanno già fatto delle proposte di ricandidarsi e, se vogliono, collaborare con altri. Dal confronto sono emerse diverse esperienze:

- **ES DI UN PATTO DI COLLABORAZIONE RECENTE:** comparto di edilizia residenziale pubblica con bene comune perpetuo, amministrato a favore della comunità che i cittadini dispongono, di proprietà di tutti. L'interesse a gestirlo non è banale, visto che la proprietà non è sentita dai cittadini. È importante che si capisca che tener cura di qualcosa di pubblico va a vantaggio di tutti. Partecipazione dei cittadini: procedure standard (rimozione del vandalismo grafico), proposte da parte dei cittadini o coloro che hanno buona volontà ma non hanno concretizzato un progetto. Accompagnamento all'abitare di mix sociale (progetto di via rimesse): dove non è possibile fare un progetto, si è ricucito quanto di interessante ed è stato proposto loro di fare una manutenzione integrativa del bene comune. Si tratta di azioni concrete e facilmente attuabili, concordando all'interno dell'ente le azioni che non possono essere delegate ai cittadini. Vengono fatte riunioni periodiche in cui ci si confronta con i cittadini. L'aggancio originario con i cittadini come è avvenuto? Ogni storia è diversa ma parte da un lavoro di rete già presente sul territorio.
- Villaggio globale (**Ravenna**): scopo di riprendere il patto di collaborazione e portarlo dentro ACER; sia per allargare il territorio, sia per conoscere i residenti capendo le esigenze dei singoli. Ha funzionato poco inizialmente il rapporto dei residenti con acer, aprendosi alla mediazione; positiva è stata la conoscenza dei residenti e il fatto che acer sia andato nei condomini, dando credibilità al progetto. È stato chiesto ai residenti cosa si potesse fare nei condomini per migliorarsi.
- **Architetto (RE):** semplici cittadini che chiedono la collaborazione. Si parte da un problema sociale in cui a Reggio Emilia vi erano ragazzi che bevevano e creavano problemi in una piazzetta. Essendo in un quartiere molto frequentato, non erano visti bene dalla popolazione. Il comitato di cittadini si è formato per questo problema e ha iniziato ad avere contatti con la Pubblica Amministrazione, mediatori ecc, fino al raggiungimento di risorse (comitato di Porta Castello). Hanno attivato diverse iniziative: funfestival; alcuni negozi chiusi sono stati trasformati in cinema; una strada è stata trasformata in isole verdi con

20 MARZO 2018

IV GIORNATA DELLA MEDIAZIONE SOCIALE

Terza Torre - Regione Emilia-Romagna, viale della Fiera 8 - Bologna



piante e giardinaggio (urban renaissance); è stata fatta la festa dei vicini con il convegno “dare un’anima alla città”.

Le attività del quartiere sono gestite dall’assessorato e la partecipazione va un po' conquistata. Le iniziative sono fatte coinvolgendo la mano pubblica. Hanno coinvolto anche scuole primarie e case per ragazzi disabili.

Dal confronto di gruppo sono emerse tematiche comuni, riconducibili alle seguenti tematiche: **collaborazione e creazione di rete;**
creazione di un rapporto di fiducia con le persone;
tempo e continuità, in ottica di fornire uno strumento per un agire autonomo.